



การศึกษาสภาพปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพลำปาง
ณ ประเทศญี่ปุ่น ของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

A Study of the Problem Conditions in Japanese
Professional Experience Training in Japan of Students
Majoring Japanese Language,
Faculty of Humanities, Chiang Rai Rajabhat University

รัตน์ติกุล บัวจันทร์

Rattikun Buachan

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

smilingkun2020@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพลำปาง ณ ประเทศญี่ปุ่น ของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จำนวน 9 คน ระยะเวลา 3 เดือน โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพลำปาง สถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งมี 2 ข้อ ได้แก่ ทักษะด้านภาษาและทักษะด้านการปฏิบัติงาน และรายงานผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพลำปางของนักศึกษา ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อทักษะ

ด้านภาษาของนักศึกษาระดับปานกลาง โดยต้องการให้หลักสูตรพัฒนาทักษะด้านการสนทนาและการฟังภาษาญี่ปุ่นให้ดีขึ้น และความพึงพอใจต่อทักษะด้านการปฏิบัติงาน อยู่ระดับดี ส่วนข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ผู้ประกอบการต้องการให้หลักสูตรพัฒนานักศึกษา คือ การมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ในตน การคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ส่วนปัญหาที่นักศึกษาประสบช่วงระยะเวลาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คือ 1) ปัญหาด้านภาษาและการสื่อสาร เช่น การไม่รู้คำศัพท์เฉพาะ คนญี่ปุ่นพูดเร็วเกินไป 2) ปัญหาด้านการทำงาน เช่น วัฒนธรรมการทำงานที่มีการแบ่งหน้าที่ชัดเจน ความรวดเร็วในการทำงาน 3) ปัญหาด้านการใช้ชีวิต เช่น การปรับตัวในการใช้ชีวิตและการทำงาน ช่วงแรกเป็นต้น

คำสำคัญ : ทักษะด้านภาษาญี่ปุ่น ทักษะด้านการปฏิบัติงาน การฝึกประสบการณ์วิชาชีพภาษาญี่ปุ่น



Abstract

The purpose of this study was to study the problem conditions in Japanese professional experience training in Japan of students majoring Japanese Language, Faculty of Humanities, Chiang Rai Rajabhat University totally 9 students, duration of 3 months, using the questionnaire of the satisfaction assessment towards the professional experience training students of establishments in Japan in terms of students' language and operational skills and students' training reports in order to use the analysis results as a guideline for improvement and development of teaching and learning management in the curriculum. The results of the study showed that the entrepreneurs were satisfied with the students' language skills at a moderate level, wanting the curriculum to improve conversation and listening skills in Japanese and the entrepreneurs were satisfied with students' operational skills at a good level. For other suggestions, the curriculum was required to develop students to understand their roles and responsibilities and have their own critical thinking skills and immediate problem solving. The problems encountered by the students during the Japanese professional experience training period were 1) problems in language and communication such as lack of knowledge of specific terminology and speaking too quickly of Japanese people. 2) problems in working such as working culture in providing a clear division of duties and a quick working 3) problems in living such as adjustment in living and working in the first period etc.



Keywords : language skills, operational skills, professional experience training



บทนำ

เมื่อกกล่าวถึงการศึกษาในระดับอุดมศึกษาไม่ว่าในต่างประเทศหรือประเทศไทย หลักสูตรและรูปแบบการจัดการเรียนการสอนคงเป็นสิ่งแรกที่จะต้องกล่าวถึง ในประเทศไทยการจัดทำหลักสูตรจะต้องมีมาตรฐานภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งได้ระบุมาตรฐานของการเรียนรู้ไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งไม่ว่าศึกษาในศาสตร์เฉพาะใดก็ตามจำเป็นต้องให้นักศึกษามีความรู้ให้ครบทุกด้าน เพราะเป็นที่รู้กันว่าการศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนให้มีความรู้เพียงอย่างเดียว ไม่สามารถสอดรับกับการใช้ชีวิตในศตวรรษที่ 21 กล่าวคือการศึกษาต้องเป็นมากกว่าการเรียนรู้

หลักการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ 4 แบบ ได้แก่ การเรียนรู้เพื่อรู้, การเรียนรู้เพื่อปฏิบัติ, การเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันและการเรียนรู้เพื่อชีวิต ไม่ว่าการจัดการศึกษาแบบใดก็มีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กันทั้งสิ้น ผู้เขียนมองว่าปัจจุบันหัวใจของหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาที่ขาดเสียมิได้ คือ การเรียนรู้เพื่อปฏิบัติได้ โดยให้อยู่บนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม ทั้งนี้การเรียนรู้เพื่อปฏิบัติได้ หมายถึง การเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาความสามารถและความชำนาญ รวมทั้งสมรรถนะทางด้านวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานเป็นหมู่คณะ สามารถประยุกต์องค์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติและอาชีพได้อย่างเหมาะสม กระบวนการเรียนจะเป็นการบูรณาการระหว่างความรู้ภาคทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติที่เป็นประสบการณ์ต่างๆทางสังคม (อดุลย์ วังศรีคุณ, 2558) อีกทั้งแนวโน้มในการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ได้ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์

การสังเคราะห์ การเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา รวมทั้งการประเมินค่าในสิ่งที่เรียนรู้ไป และสะท้อนความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ตนเองลงมือทำ (อมรา รสสุข, 2558) กระบวนการจัดการเรียนการสอนดังกล่าวมีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาให้ผู้เรียนมีความตื่นตัว (Active Learner) ในการเรียนรู้และรู้จักการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learner Autonomy) ซึ่งเชื่อว่าจะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ยั่งยืน เพราะผู้เรียนสามารถเข้าใจกระบวนการเรียนรู้ของตนเองและตระหนักถึงข้อบกพร่องของตน รวมถึงเรียนรู้กลวิธีที่จะทำให้ตนเองประสบความสำเร็จในการเรียนได้

จากที่กล่าวไปข้างต้นนั้น เมื่อพิจารณาหลักสูตรแล้วก็เกี่ยวข้องกับการศึกษาภาคทฤษฎีที่สถาบันการศึกษา จัดไว้ในหลักสูตรส่วนการนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้นั้น เกี่ยวข้องกับการศึกษาภาคปฏิบัติ คือ รายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หรือสหกิจศึกษา ดังนั้นหลายหลักสูตรในประเทศไทยจึงได้กำหนดให้มีทั้ง 2 รายวิชาเป็นรายวิชาเลือกหรือวิชาบังคับขึ้นอยู่กับสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งว่าจะจัดให้อยู่ในรูปแบบใด และหลักสูตรส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จัดให้วิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพหรือสหกิจศึกษา อยู่ในกลุ่มวิชาบังคับที่นักศึกษาต้องลงทะเบียน โดยมีจุดประสงค์คือ ให้นำความรู้ภาคทฤษฎีที่ได้ศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงตามสายงานที่นักศึกษามีความสนใจที่จะประกอบอาชีพในอนาคต

อย่างไรก็ตามถึงแม้รายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะเป็นเพียงวิชาหนึ่งในหลักสูตรแต่สำหรับสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น รายวิชานี้มีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นรายวิชาที่สามารถทดสอบสมรรถนะหลายด้านของนักศึกษา เป็นรายวิชาที่นักศึกษาได้ออกไปเรียนรู้นอกสถานศึกษา แน่แน่นอนว่าหากนักศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ของรายวิชา นั้นหมายถึงการได้เรียนรู้จักตน การได้รับการยอมรับจากสถานประกอบการ แต่หากไม่บรรลุจุดประสงค์ของรายวิชานั้นหมายถึงความล้มเหลวในการจัดการศึกษาของหลักสูตรหรือไม่นี่เป็นประเด็นที่สถาบันการศึกษาและผู้จัดทำหลักสูตรอาจต้องมองย้อนกลับ



วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการในประเทศญี่ปุ่นที่มีต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จากสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาจำนวน 9 คน ณ ประเทศญี่ปุ่น
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอน การพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพมีคุณสมบัติตามที่ตลาดแรงงานหรือหน่วยงานต้องการ

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น ชั้นปีที่ 4 โปรแกรมวิชาภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จำนวน 9 คน ที่ออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพภาษาญี่ปุ่น ณ ประเทศญี่ปุ่น และเจ้าของสถานประกอบการธุรกิจด้านโรงแรมจำนวน 4 สถานประกอบการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบประเมินความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2. รายงานผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ประเทศญี่ปุ่นของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

วิเคราะห์ข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจ และรายงานผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ประเทศญี่ปุ่น ของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น โดยใช้หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลที่ได้จากแบบประเมิน

หลักการ จุดประสงค์และรูปแบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ประเทศญี่ปุ่น ของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตามที่ได้กล่าวในบทนำจะเห็นได้ว่าการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาที่มีเป้าหมายเพื่อผลิตบุคลากรที่พร้อมด้วยความรู้ สติ ปัญญา คุณธรรม จริยธรรม และทักษะในการประกอบวิชาชีพ ดังนั้น ในการจัดการศึกษาจึงต้องใช้กิจกรรมที่มีความหลากหลาย ทั้งในส่วนที่เป็นกิจกรรมการเรียนการสอนในสถาบัน และกิจกรรมการเรียนรู้นอกสถาบัน หลายหลักสูตรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้จัดให้มีกิจกรรมการเรียนรู้นอกสถาบันในรูปแบบของการฝึกปฏิบัติผ่านรายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยให้กำหนดว่ากิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพหรือกิจกรรมสหกิจศึกษาเป็นรายวิชาหนึ่งที่ต้องระบุไว้ในโครงสร้างหลักสูตร ส่วนใหญ่ได้กำหนดให้เป็นรายวิชาบังคับ โดยหากนักศึกษาไม่ผ่านในรายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพก็ไม่สามารถสำเร็จการศึกษาได้ รวมถึงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นด้วยเป้าหมายหลักในการจัดรายวิชาให้นักศึกษาต้องออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คือ การให้ผู้เรียนได้นำความรู้และทักษะที่ได้ศึกษามาตลอดระยะเวลาการศึกษาไปประยุกต์ใช้จริงในการทำงาน ทั้งนี้ นักศึกษาจะ



ต้องสามารถเรียนรู้ถึงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาและปรับปรุงงาน ควบคู่กับการมีคุณธรรมและจริยธรรม และได้แนวทางในการประกอบอาชีพของ ตนเองหลังสำเร็จการศึกษา

ก่อนออกฝึกประสบการณ์จริง หลักสูตรได้จัดกิจกรรมการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกฯ ซึ่งเป็นกระบวนการ เตรียมความพร้อมให้แก่นักศึกษา ในการเรียนรู้และสามารถปรับตัวในการดำเนินงานตามวิชาชีพ จะต้องมีการเตรียม ความพร้อมด้านความรู้ทางวิชาการ การปฏิบัติการทางวิชาชีพ และวิธีการนำ ความรู้ที่ได้ศึกษาจากชั้นเรียนมาประยุกต์ใช้กับสภาพการทำงานจริง หลักสูตร จึงพยายามจำลองสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง และทำการเตรียม ความพร้อมในด้านต่างๆแก่นักศึกษา เช่นจัดการเตรียมความพร้อมตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 ผ่านการจัดกิจกรรมเสริมในหลักสูตร การอบรมทักษะที่จำเป็นในชั้นปีที่ 3 และ 4 ซึ่งอาจารย์ผู้รับผิดชอบจะสามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษาเป็นรายบุคคล รวมทั้งเพิ่มเติมรายละเอียดที่นักศึกษาควรต้องทราบก่อนออกฝึกประสบการณ์ฯ อย่างเต็มรูปแบบ

ส่วนเกณฑ์สำหรับนักศึกษาที่จะออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพใน หลักสูตรได้นั้น จะต้องผ่านรายวิชาการเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ,ผ่าน หลักสูตรของมหาวิทยาลัยฯหมวดวิชาการศึกษาทั่วไปครบ 30 หน่วยกิต และ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นจะต้องผ่านการสอบวัดระดับความรู้ภาษา ญี่ปุ่นอย่างน้อยระดับ N 4 ทั้งนี้ตั้งแต่เริ่มใช้หลักสูตร ในรายวิชานี้มีช่วงเวลาใน การออกฝึกฯ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 เป็นการออกฝึกฯภาคเรียนสุดท้ายก่อน สำเร็จการศึกษาในชั้นปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 2 และรูปแบบที่ 2 การออกฝึกฯชั้นปี ที่ 4 ภาคเรียนที่ 1 โดยทั้งสองรูปแบบนักศึกษาจะออกฝึกฯระยะเวลา 1 ภาค การศึกษา (4 เดือน) เท่ากัน ในรูปแบบที่ 1 หลังเสร็จสิ้นและผ่านการประเมิน ผลการฝึกฯ นักศึกษาสามารถทำเรื่องขอสำเร็จการศึกษาได้ทันที ซึ่งมีข้อดีคือ หากหน่วยงานต้องการรับพนักงานที่ผ่านการฝึกฯเข้าเป็นพนักงานชั่วคราวหรือ

พนักงานประจำ ก็เป็นโอกาสที่ดีของนักศึกษาที่สามารถมีอาชีพทันทีหลังสำเร็จการศึกษา ส่วนในรูปแบบ 2 หลังจากการฝึกฯเสร็จสิ้นนักศึกษาจะต้องกลับมาเรียนอีก 1 ภาคการศึกษาโดยวิชาเรียนที่ลงทะเบียนจะต้องเป็นรายวิชาที่เติมเต็มความรู้ที่ไม่มีหรือไม่พอเพียง และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในสายงานที่ตนเองต้องการในอนาคตได้ แต่ก็มีข้อเสียคือ หากหน่วยงานมีความพึงพอใจและความต้องรับเข้าทำงานก็อาจเสียโอกาสนั้นไป

การเปลี่ยนแปลงแหล่งการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในอดีตกับปัจจุบัน

อาจกล่าวได้ว่าการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นสถานการณ์หรือช่องทางในการแสวงหาความจริงของชีวิตการทำงานเป็นช่องทางในการแสวงหาความแปลกใหม่ เป็นช่องทางไปสู่การเรียนรู้โลกใหม่ที่แตกต่างจากโลกที่นักศึกษาค้นเคยในสถาบันการศึกษาอย่างมาก การผ่านฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาจะช่วยให้นักศึกษามีความมั่นใจในการเข้าสู่วิชาชีพของตนและถือเป็นบททดสอบความพร้อมก่อนที่จะเข้าสู่การประกอบอาชีพอย่างแท้จริง การฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นตั้งแต่ พ.ศ.2547 ที่เริ่มเปิดใช้หลักสูตรมากกว่าร้อยละ 95 นักศึกษาออกฝึกฯในสถานประกอบการภายในประเทศ เช่น โรงงานอุตสาหกรรม บริษัทห้างร้าน โรงเรียน โรงแรม บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร มุลินธิ เป็นต้น แม้ว่าหลักสูตรมีความคาดหวังว่าต้องการให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในงานที่ออกฝึกฯให้มากที่สุด แต่จากการสอบถามและนิเทศ ลักษณะงานส่วนใหญ่ที่นักศึกษาได้รับมอบหมายในช่วงแรกนั้นเป็นงานที่ไม่ได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นมากนัก บางสถานประกอบการไม่ได้ใช้เลย หรืองานสำนักงานทั่วไปที่ไม่ได้ทำร่วมกับชาวญี่ปุ่น อาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับภาษาญี่ปุ่นเลยก็ได้ผู้ที่ดูแลนักศึกษาฝึกงานได้ให้เหตุผลว่านักศึกษาแต่ละคนมีความรู้ ทักษะบุคลิกภาพ เหมาะสมกับงานใดนั้นจำเป็นต้องอาศัยเวลาระยะหนึ่ง หลังจากนั้นจึงจะพิจารณามอบหมายงานที่เหมาะสมให้ สำหรับหน่วยงานที่มีผู้ดูแลนักศึกษา



งาน และหน่วยงานมีระบบในการจัดการสอนงานหรือมอบหมายงานนักศึกษาฝึกงานที่ดี ระยะเวลาเพียง 4 เดือน นักศึกษาจะสามารถเรียนรู้งานและมีพัฒนาการในการทำงานที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด แต่บางสถานประกอบการที่ยังไม่มีระบบการจัดการเกี่ยวกับนักศึกษาฝึกงาน นักศึกษาก็จะสูญเสียโอกาสที่จะได้ลองปฏิบัติจริงอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะนักศึกษาที่มีความสามารถหลากหลายด้านนั้น ก็เท่ากับเป็นการสูญเสียทรัพยากร เวลา และโอกาสที่จะได้พัฒนาตนเอง สถานประกอบการบางแห่งมีความเชื่อมั่นและคาดหวังต่อนักศึกษาฝึกงานค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานประกอบการที่มีกิจการที่เกี่ยวข้องกับประเทศญี่ปุ่นหรือชาวญี่ปุ่น แต่ในหน่วยงานเองไม่มีผู้มีความรู้ด้านภาษาญี่ปุ่น หรือหากมีอาจมีจำนวนผู้รู้ภาษาไม่เพียงพอ นักศึกษาฝึกงานจึงอาจได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญและได้ใช้ภาษาญี่ปุ่น เช่น งานติดตามหัวหน้าชาวญี่ปุ่น งานแปลเอกสาร งานสรุปการประชุม เป็นต้น นักศึกษาที่มีทักษะทางด้านภาษาดีมีความสามารถในการทำงาน เรียนรู้งานได้เร็วและการปรับตัวทั้งในงานและการวางตัวในที่ทำงานได้ดี จึงไม่ค่อยประสบปัญหาและสามารถฝึกประสบการณ์ฯ ได้อย่างราบรื่นตลอดระยะเวลา 4 เดือน แต่ก็มีนักศึกษาหลายคนที่มีปัญหาในการปรับตัวช่วงแรก และระหว่างระยะเวลาฝึกฯ ทั้งปัญหาทักษะด้านภาษา ปัญหาด้านการทำงาน และปัญหาการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งนี้หลักสูตรก็พยายามเก็บข้อมูลเหล่านั้น เพื่อนำมาปรับกระบวนการเรียน ปรับกระบวนการพัฒนา นักศึกษาให้สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นมาโดยตลอด

ในส่วนของการประเมินผล หลักสูตรได้มีการติดตามและประเมินผลการฝึกฯ 2 ครั้ง ได้แก่ ช่วงหลังการฝึก 1 เดือนแรกโดยการสอบถามแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร(ระบุคำร้องขอไว้ในคู่มือการฝึกฯ) กับทางผู้ดูแลนักศึกษาฝึกงานของสถานประกอบการ หัวข้อที่ใช้สอบถามคือ ลักษณะงานที่มอบหมาย ความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัญหาของนักศึกษาในช่วงเดือนแรก การประเมินครั้งที่ 2 คือ ช่วงก่อนสิ้นสุดการฝึกฯ โดยการส่งอาจารย์นิเทศก์ไปสัมภาษณ์ และ

ขอรับข้อเสนอแนะจากตัวแทนของสถานประกอบการ โดยพูดคุยภาพรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและพัฒนาการในการทำงานของนักศึกษาว่า มีพัฒนาการขึ้นมากน้อยเพียงใด สามารถปรับปรุงหรือแก้ไขข้อผิดพลาดปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงแรกของการฝึกฯ ได้หรือไม่อย่างไร ทักษะใดที่หน่วยงานพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่สถานประกอบการต้องการให้หลักสูตรนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เมื่อกระบวนการนิเทศเสร็จสิ้น หลักสูตรได้จัดโครงการรายงานผลการฝึกฯ เพื่อให้นักศึกษาที่ออกฝึกฯ ได้มองย้อนกลับไปตลอดระยะเวลาที่ฝึกฯ ว่าลักษณะงานที่ตนเองคาดการณ์ไว้ก่อนออกฝึกฯ นั้น เมื่อได้ทดลองปฏิบัติจริงเหมือนหรือแตกต่างไปจากที่ตนเองคาดไว้หรือไม่ งานที่ตนเองได้ลองปฏิบัติจริงแล้วนั้นเหมาะสมกับตนเองหรือไม่ ส่วนอาจารย์ในหลักสูตรก็รับฟังผลให้ข้อเสนอแนะและแนวคิดกับความสำเร็จหรือปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงระบบและวิธีการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรต่อไป และนักศึกษารุ่นน้องเข้าฟังการรายงานผลเพื่อจะรับฟังประสบการณ์ตรงของรุ่นพี่เพื่อเป็นแนวทางในการออกฝึกฯ ในอนาคตต่อไป อย่างไรก็ตามเมื่อทบทวนปัญหาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นักศึกษาเกินกว่าครึ่งที่ออกฝึกฯ ประสบปัญหาเดียวกันคือ ไม่ได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นอย่างเต็มที่ในช่วงการฝึกฯ ด้วยปัจจัยหลายประการ

ดังนั้นในหลายปีที่ผ่านมาหลักสูตรจึงพยายามที่จะพัฒนารูปแบบและปรับปรุงข้อด้อยต่างๆ ที่เกิดขึ้น ประเด็นที่พยายามผลักดันและหาแนวทางสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งโจทย์ที่ว่าทำอย่างไรจะให้นักศึกษาที่เรียนในหลักสูตรมีโอกาสได้ฝึกฝนใช้ภาษาญี่ปุ่นให้มาก จึงเกิดการทำความร่วมมือกับสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่น อันเป็นการเพิ่มช่องทางและโอกาสให้นักศึกษาใช้ความรู้ด้านภาษาญี่ปุ่น ในสถานการณ์จริง ณ ประเทศญี่ปุ่น โดยในปี พ.ศ.2561 หลักสูตรก็ได้ทำความร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศญี่ปุ่น โดยมีจุดประสงค์หลักคือ การส่งนักศึกษาในหลักสูตรเข้ารับการฝึกฯ ณ ประเทศญี่ปุ่น ในปีการศึกษา 2562 หลักสูตรมีจำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่มี



คุณสมบัติในการออกฝึกจำนวน 24 คน และได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการการฝึกประสบการณ์ ๓ ประเทศญี่ปุ่น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ทั้งหมด ถือเป็นความสำเร็จก้าวแรกในการผลักดันให้นักศึกษาในหลักสูตรได้เรียนรู้ภาษา สังคมและวัฒนธรรมการทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่น ๓ ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งในการประสานงานและดำเนินตามขั้นตอนต่างๆในช่วงแรกอาจมีปัญหาบ้าง เช่น ขั้นตอนการติดต่อประสานงานตั้งแต่ก่อนไปจนถึงการสิ้นสุดการฝึกฯ หรือการติดตามประเมินผลที่สามารถทำได้เพียง 1 ครั้งคือหลังจากการฝึกฯเสร็จสิ้นเท่านั้น แต่ในอนาคตหลักสูตรต้องการจะปรับปรุงวิธีและหัวข้อการประเมินให้ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาพัฒนาหลักสูตรต่อไป แม้ว่าผู้ทำการประเมินผลให้แก่ นักศึกษาจะมีเกณฑ์ ความเข้มงวด ทักษะคติต่อนักศึกษาในการประเมินแตกต่างกัน แต่เพื่อให้ได้การประเมินที่มีความยุติธรรมกับทั้งผู้ที่ฝึกภายในประเทศ และผู้ที่ฝึก ๓ ประเทศญี่ปุ่น หลักสูตรจึงใช้หัวข้อในการประเมินเดียวกันดังนี้ ทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาญี่ปุ่น, คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย, การเคารพกฎระเบียบของหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชา, บุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ ความร่วมมือกับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน, ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ไขสถานการณ์ที่เป็นปัญหา

การอภิปรายผล

การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาที่ฝึกฯ ๓ ประเทศญี่ปุ่นในปีการศึกษา 2562 นั้น หลักสูตรได้ส่งแบบสอบถามไปยัง 4 สถานประกอบการ ให้ทำการประเมินนักศึกษาจำนวน 9 คน โดยแบบสอบถามดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 มีคำถามจำนวน 12 ข้อ โดยผู้ประเมินให้คะแนนตามลำดับความพึงพอใจ ระดับ 5 เท่ากับ ดีมาก ระดับ 4 เท่ากับ ดี ระดับ 3 เท่ากับ ปานกลาง ระดับ 2 เท่ากับ พอใช้ และ ระดับ 1 เท่ากับ ปรับปรุง ซึ่งสอบถามเรื่องหลัก 2 ด้านคือ ทักษะด้านภาษา ประกอบไปด้วยทักษะการฟัง,

การสนทนา, การอ่านและการเขียน ส่วนทักษะด้านการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ความรับผิดชอบ, การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ, การรักษาเวลา, การรักษากฎระเบียบของหน่วยงาน, บุคลิกภาพและการมีมนุษยสัมพันธ์, ความทุ่มเทและความซื่อสัตย์ในการทำงาน, ความยืดหยุ่น และความสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง และการแต่งกาย กิริยา มารยาท

ส่วนในตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดสอบถามเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงานที่มอบหมายให้นักศึกษา ความต้องการหรือข้อเสนอแนะของสถานประกอบการ เป็นต้น

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพอของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่น ในทักษะด้านภาษาและทักษะด้านการปฏิบัติงาน

ผลการประเมินทักษะด้านภาษา ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาแต่ละหัวข้อการประเมินพบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทักษะภาษาญี่ปุ่น ด้านการเขียน ($\bar{X} = 3.33$) รองลงมาคือทักษะภาษาญี่ปุ่น ด้านการสนทนา และด้านการอ่าน ($\bar{X} = 3$) และหัวข้อการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ทักษะภาษาญี่ปุ่น ด้านการฟัง ($\bar{X} = 2.78$) แม้ว่าระดับความพึงพอใจต่อความสามารถของนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอยู่ในระดับปานกลาง แต่ข้อร้องเรียนหรือผลการประเมินจากผู้สถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่น ก็ไม่ได้ตำหนิตักษะทางด้านภาษามากอย่างที่คาดการณ์ไว้มากนัก ซึ่งเรื่องการร่อนให้นักศึกษาปรับตัวหรือพัฒนาทักษะทางภาษาให้ดีขึ้นเป็นเรื่องที่หน่วยงานยอมรับได้

ส่วนผลการประเมินด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาแต่ละหัวข้อการประเมินพบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 หัวข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ การรักษาเวลา, บุคลิกภาพและการมีมนุษยสัมพันธ์, ความทุ่มเทและความซื่อสัตย์ในการ



ทำงาน ($\bar{X}=4.23$) รองลงมาคือ หัวข้อ การรักษาภาวะเบี่ยงของหน่วยงาน ($\bar{X}=4.22$) และหัวข้อการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3$) ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ระบุว่าผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น (ยุพิน, 2552) แต่ก็พบปัญหาเช่นเดียวกับนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงคือ ปัญหาการขาดความเป็นบุคคลสากลคุณภาพ เช่น การขาดทักษะการคิดวิเคราะห์ การขาดความรับผิดชอบ หรือการขาดความอดทน เป็นต้น (ผกาทิพย์, 2550)

อย่างไรก็ดีในตอนี่ 2 ซึ่งเป็นเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของนักศึกษาสถานประกอบการได้แสดงความคิดเห็นใน 6 ประเด็นซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) งานหลักและงานรองที่ได้รับมอบหมาย

- งานบริการในห้องอาหารของโรงแรม เช่น การนำแขกไปยังโต๊ะอาหาร การจัดจาน การเสิร์ฟ
- งานต้อนรับส่วนหน้า
- งานผู้ช่วยก๊วก
- งานจัดเตรียมห้องพักลูกค้า
- งานจัดเตรียมอุปกรณ์และอาหาร

คำตอบหัวข้อนี้ชี้ให้เห็นได้ว่า ลักษณะงานที่สถานประกอบการมอบหมายให้นักศึกษาไม่ได้เป็นเพียงที่ใช้แรงเพียงอย่างเดียว แต่เป็นงานที่ได้ใช้ภาษา ญี่ปุ่นค่อนข้างมาก นอกจากนั้นแล้วก็ยังมีภาระหมุนเวียนหน้าที่กันเป็นช่วงๆ เพื่อให้แต่ละคนได้ฝึกฝนทำงานในแต่ละส่วนด้วย

2) นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายหรือไม่

- สามารถปฏิบัติงานได้ดี
- สามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้ แต่บางครั้งไม่ได้ทำอย่างเต็มความสามารถ อาจเป็นเพราะไม่เข้าใจคำสั่ง คำศัพท์จึงไม่สามารถปฏิบัติได้ครบถ้วน
- ช่วงแรกยังไม่ค่อยเข้าใจความหมายของคำศัพท์ แต่นักศึกษาก็ได้ทำการจดบันทึกและทบทวนคำศัพท์สำนวนที่มักใช้เป็นประจำ ช่วงหลังจึงสามารถปฏิบัติงานตามคำสั่งได้สำเร็จลุล่วง

คำตอบหัวข้อนี้ชี้ให้เห็นได้ว่า นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จ ตามที่ได้รับมอบหมาย แต่อาจมีปัญหาด้านภาษาและการสื่อสาร โดยเฉพาะปัญหา ด้านการฟังซึ่งเกิดขึ้นในช่วงแรก ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีที่สุด แต่ ภายหลังนักศึกษาก็พัฒนาตนเองจนมีความสามารถทางด้านภาษาญี่ปุ่น โดยเฉพาะการฟังเพิ่มมากขึ้น

3) ข้อดีของนักศึกษา

- มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานดีมาก
- สามารถเรียนรู้ภาษาญี่ปุ่นได้เร็ว
- งานแผนกผู้ช่วยก็มักมีนักศึกษาฝึกงานเพียงคนเดียว จึงทำให้นักศึกษามีพยายามเป็นอย่างมาก
- มีมารยาทดี
- มีความพยายามในการจดจำศัพท์คำศัพท์และการเรียนภาษาญี่ปุ่น
- เมื่อไม่เข้าใจคำสั่งหรืองานจะถามทันที



คำตอบหัวข้อนี้ชี้ให้เห็นได้ว่า นักศึกษามีความตั้งใจที่จะทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด และสามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นและในการทำงานได้ดี

4) ข้อเสียหรือข้อที่ควรปรับปรุงของนักศึกษา

- ต้องการให้นักศึกษาพยายามค้นหาและใส่ใจในการบริการลูกค้าให้มากขึ้น
- ต้องการให้นักศึกษาพยายามค้นหาและสื่อสารกับพนักงานคนอื่นให้มากขึ้น
- ต้องการให้นักศึกษาพยายามจดจำคำศัพท์เฉพาะหรือคำศัพท์อื่นให้มากขึ้น
- ต้องการให้นักศึกษาตั้งใจเรียนภาษาญี่ปุ่นอย่างเต็มที่

คำตอบหัวข้อนี้ชี้ให้เห็นได้ว่า นักศึกษาไม่มีความมั่นใจในภาษา ขาดความมั่นใจในการสื่อสาร ความรู้ด้านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานยังมีน้อยและทักษะด้านงานบริการยังไม่ดีพอ ดังนั้นนักศึกษาและหลักสูตรต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มความรู้ด้านคำศัพท์ในงานบริการเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการใช้ภาษาของนักศึกษา

5) สิ่งที่ต้องการให้นักศึกษาหรือหลักสูตรพัฒนา ปรับปรุง

- ควรปรับปรุงทักษะการฟังและการพูดของนักศึกษาให้ดีขึ้น
- ควรพัฒนาให้นักศึกษามีทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้มากขึ้น

คำตอบหัวข้อนี้ชี้ให้เห็นได้ว่า หลักสูตรยังต้องปรับปรุงระบบการเรียนการสอน หรือวิธีการจัดการเรียนการสอนที่พัฒนาทักษะการฟังและการพูดของ

ผู้เรียนให้มากขึ้นจากเดิม หรือเสริมกิจกรรมที่ได้ฝึกใช้ภาษาร่วมกับทักษะการแก้ไขสถานการณ์หรือปัญหาเฉพาะหน้า

6) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรให้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานว่าผู้ที่ได้รับมอบหมายงานใดก็ตาม ควรปฏิบัติงานนั้นด้วยตนเอง ไม่ควรขอร้องให้ผู้อื่นทำ โดยไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่มีเหตุอันควร
- ไม่จำเป็นต้องทราบคำศัพท์เฉพาะทุกคำ แต่อย่างน้อยควรเพิ่มความรู้นักศึกษาภาษาญี่ปุ่นเกี่ยวกับเรื่องรูปยกย่อง ถ่อมตนให้มากขึ้น

คำตอบหัวข้อนี้ชี้ให้เห็นได้ว่า หลักสูตรควรต้องให้ความสำคัญด้านการเรียนรู้ระดับภาษาสุภาพ ยกย่อง ถ่อมตน ในงานบริการ และเพิ่มรายละเอียดในการปฐมนิเทศก่อนการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาให้ครอบคลุมและลึกมากกว่าเดิม

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าผลการประเมินจากสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นระบุว่า ทักษะการทำงาน และทักษะทางภาษาอยู่ในระดับปานกลาง-มาก แต่ปัญหาเรื่องภาษาและการสื่อสารในการทำงานบริการ ก็ยังต้องใส่ใจให้มาก เพราะการที่ผู้ให้บริการจะสื่อสารและบริการอย่างมีคุณภาพนั้นต้องประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการคือ ความรู้ ความรู้สึกและประสบการณ์ (วุฒิพงศ์, 2546) จึงเป็นโจทย์สำคัญและเป็นประเด็นที่ท้าทายที่หลักสูตรต้องพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น เช่น การปรับปรุงรูปแบบและระบบการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆแม้จะเน้นทฤษฎีแต่ต้องมีการฝึกปฏิบัติควบคู่ด้วย โดยเฉพาะในช่วงชั้นปีสุดท้ายที่ต้องเพิ่มความเข้มข้นและความถี่ให้มากขึ้น



ปัญหาและอุปสรรคการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ประเทศญี่ปุ่นจากรายงาน ผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น

ส่วนต่อไปเป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ผลที่ได้จากการรายงานผล
ปัญหาของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพซึ่งมีทั้งปัญหาที่สามารถแก้ไขได้
ทันทีและปัญหาที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการแก้ไข การมีสติ ไหวพริบและ
ทักษะการแก้ไขปัญหาจึงเป็นเรื่องสำคัญ ไม่ว่านักศึกษาจะฝึกภายในประเทศ
หรือฝึก ณ ประเทศญี่ปุ่น ในการรายงานผลของนักศึกษาในเดือนมีนาคมที่ผ่าน
มา พบว่านักศึกษาที่ฝึกงาน ณ ประเทศญี่ปุ่นประสบปัญหาต่างๆที่หลายคนมี
ความคล้ายคลึงกัน โดยจำแนกเป็นด้านๆ ดังนี้

1) ปัญหาด้านภาษาและการสื่อสาร

แม้ว่าทางหลักสูตรจะคัดเลือกนักศึกษาเข้าร่วมโครงการฝึก
ประสบการณ์วิชาชีพ ณ ประเทศญี่ปุ่น โดยหนึ่งในคุณสมบัติที่กำหนดขึ้นคือ
นักศึกษาต้องผ่านการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นอย่างน้อยระดับ N 4 แม้ว่า
นักศึกษาหลายคนมีคุณสมบัติดังกล่าว อีกทั้งหลายคนผ่านระดับ N 3 ซึ่งเป็น
ระดับที่สูงกว่าแล้วก็ตามแต่ก็ยังประสบปัญหาด้านภาษาและการสื่อสารอยู่ โดยเฉพาะในช่วงแรกของการฝึกฯ

- ปัญหาการไม่รู้คำศัพท์ใหม่ หรือการได้ยินสำนวนที่ไม่คุ้นเคย การเรียนรู้
ภาษาต่างประเทศไม่ว่าภาษาใดก็ตาม คลังความรู้ด้านคำศัพท์เป็นสิ่งจำเป็นอย่าง
ยิ่ง ปกติแล้วในตำราหลักที่หลักสูตรใช้จัดการเรียนการสอน ในบทเรียน 1 บท
จะมีคำศัพท์ประมาณ 15-30 คำ ซึ่งหากเป็นระดับเบื้องต้นอาจมองว่ามีน้อย แต่
นักศึกษาหลายคนก็ไม่ค่อยให้ความสำคัญใส่ใจในการท่องจำศัพท์ สังเกตจากการ
ทดสอบก่อนเรียนที่จะมีการทดสอบคำศัพท์ทุกครั้ง เกินกว่าครึ่งของนักศึกษาที่
ไม่ได้ทำการศึกษาคำศัพท์ก่อนมาเรียน ทั้งที่มีตำรา ดังนั้นการจะให้นักศึกษาจำ
ศัพท์นอกเหนือที่มีอยู่ในตำราค่อนข้างเป็นเรื่องที่ต้องเคียวเชิญพอสมควร แม้

นักศึกษาจะทราบวิธีการแล้วก็ตาม เมื่อคลังคำศัพท์มีน้อยและต้องใช้ชีวิตอยู่กับเจ้าของภาษา นักศึกษาที่ไม่ฝึกฝนเทคนิควิธีการจดจำคำศัพท์จึงประสบปัญหาเป็นอย่างมาก เพราะคำศัพท์ที่ใช้จริงในชีวิตประจำวันนั้นมีมากกว่าในตำรา ดังนั้นหลักสูตรอาจต้องมีการกำหนดให้นักศึกษาแต่ละคนทำการบันทึกคำศัพท์ตั้งแต่เริ่มศึกษาในรูปแบบสมุดจดหรือใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่หลักสูตรหรืออาจารย์ผู้สอนต้องทำการออกแบบรูปแบบหรือลักษณะและคอยติดตามการบันทึกคำศัพท์ หรือการทดสอบเพื่อให้นักศึกษาไม่ลืมคลังคำศัพท์ที่ตนเองทำการบันทึกไว้

- ปัญหาเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายชาวญี่ปุ่นพูดเร็วหรือพูดปนสำเนียงภาษาถิ่น ในฐานะอาจารย์ผู้สอนยอมรับว่าอาจารย์ในหลักสูตรที่เป็นชาวญี่ปุ่นค่อนข้างใช้ความเร็วในการพูดคุยกับนักศึกษาค่อนข้างช้า แต่ภายหลัง กลับจากการฝึกประสบการณ์ฯ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลายรุ่นได้ให้ข้อเสนอแนะกับทางหลักสูตรว่า ต้องการให้อาจารย์ชาวญี่ปุ่นเพิ่มระดับความเร็วในการพูดให้เป็นระดับปกติ เพราะเนื่องจากช่วงระยะเวลาการออกฝึกฯ เจ้านายหรือเพื่อนร่วมงานชาวญี่ปุ่นพูดเร็วมาก จนไม่สามารถฟังได้ทัน บางครั้งตกใจว่าที่ได้ยินมาเป็นภาษาญี่ปุ่นหรือไม่ เพราะฟังไม่รู้เรื่องเลย ดังนั้นทางหลักสูตรควรต้องแจ้งอาจารย์ผู้สอนว่าแม้ว่านักศึกษาที่เข้ามาในหลักสูตรค่อนข้างมีระดับความรู้พื้นฐานภาษาญี่ปุ่นที่แตกต่างกัน แต่ขอให้เพิ่มระดับความเร็วในการพูด โดยในชั่วโมงการเรียนการสอนให้ความเร็วในการพูดเป็นไปตามระดับชั้นปี และนอกเวลาเรียนให้พยายามพูดด้วยระดับความเร็วที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์ที่คนญี่ปุ่นพูดหรือสนทนากัน หรือในรายวิชาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารก็มอบหมายงานให้นักศึกษาได้ฝึกฝนการฟังพูดนอกเหนือจากอาจารย์ชาวญี่ปุ่น เช่น ให้ดูภาพยนตร์ภาษาญี่ปุ่น เพื่อฝึกทักษะการฟังร่วมด้วย

- ปัญหาด้านความสามารถในการรับรู้และเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกเนื่องด้วยความแตกต่างทางวัฒนธรรมการสื่อสารบางครั้งจึงเกิดความเข้าใจ



คลาดเคลื่อนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร แม้จะเป็นเรื่องที่เคยเรียนในห้องเรียนแล้วก็ตาม เช่น เมื่อต้องร่วมโต๊ะอาหารกับชาวญี่ปุ่นแล้วชาวญี่ปุ่นใช้คำว่า ‘อึเดสุ’ ซึ่งในภาษาญี่ปุ่นคำนี้มีหลายความหมาย เช่น ในสถานการณ์ที่ข้าวในถ้วยของอีกฝ่ายหมดและต้องการถามว่า ต้องการเพิ่มไหม หากชาวญี่ปุ่นตอบว่า ‘อึเดสุ’ มีหลายครั้งที่นักศึกษาไม่สามารถตีความได้เพราะคำๆ นี้มีความหมายทั้ง ‘พอแล้ว’ หรือ ‘ขอเพิ่มด้วย’ ดังนั้นการดูบริบท สภาพสถานการณ์หรือสีหน้าของคู่สนทนา ซึ่งต้องอาศัยความสามารถในการรับรู้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นหลักสูตรต้องให้ความสำคัญด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้วย ดังในหนังสือสื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า กล่าวไว้ว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความสำคัญต่องานด้านการบริการ พนักงานบริการเมื่อไปอยู่ในบริบทของวัฒนธรรมไหนต้องปรับตัวและสื่อสารด้วยพฤติกรรมและวาจาให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมนั้นๆ

2) ปัญหาด้านการทำงาน

- การฝึกประสบการณ์ฯ ที่ได้รับค่าจ้างจากสถานประกอบการเป็นเรื่องดี แต่ก็มีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นด้วย สถานประกอบการทั้ง 4 แห่งที่นักศึกษาทั้ง 9 คน ไปฝึกเป็นโรงแรม ทุกคนต่างได้รับค่าจ้างเป็นรายชั่วโมง ประมาณ 800 ถึง 1000 เยน เทียบเท่ากับค่าจ้างการทำงานพิเศษของนักศึกษาชาวญี่ปุ่น เวลาในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือช่วงเช้าระหว่างเวลา 6.00-14.00 น. และช่วงบ่ายระหว่างเวลา 15.00-20.00 น. นักศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานพิเศษมาก่อน อาจไม่มีปัญหามากเท่านักศึกษาที่ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงาน อีกทั้งลักษณะนิสัยของคนไทยที่ต้องการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จก่อนแล้วจึงพักผ่อน ซึ่งขัดแย้งกับกรณีนี้ ที่นักศึกษาไม่สามารถเลือกเวลาทำงานได้ มีช่วงเวลาที่พักคือ 11.00-14.00 น. และตามมารยาทในการทำงานก็ควรถึงที่ทำงานก่อน 10-15 นาที ดังนั้นการให้ความรู้นักศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงาน และชั่วโมงการทำงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องแจ้ง

ให้ทราบในลำดับต้นๆ เพื่อให้นักศึกษาได้เตรียมความพร้อมและฝึกฝนก่อนออกไปเรียนรู้จากสถานการณ์จริง

- ปัญหาการได้รับการสอนงานจากผู้ดูแลมากกว่า 1 คน จากการรายงานผลการฝึกๆ นักศึกษาหลายคนถูกตำหนิเรื่องการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามคำชี้แนะของพี่เลี้ยงหรือผู้ดูแล กล่าวคือ คำชี้แนะหรือคำแนะนำของพี่เลี้ยงหรือผู้ดูแลแต่ละคนไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เช่น การจัดอาหารชุดที่ผู้ดูแลคนแรกแนะนำให้เรียงจานแบบหนึ่ง ต่อมาเมื่อเปลี่ยนผู้ดูแลในช่วงบ่ายคำแนะนำในการจัดเรียงไม่เหมือนครั้งแรก เมื่อนักศึกษายังคงจัดเรียงเหมือนเดิมก็เป็นความผิดพลาดของนักศึกษา อย่างไรก็ตามหากหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบจะได้หาแนวทางการแก้ไขปัญหา เช่น การปรับวิธีการประเมิน หรือเมื่อมีโอกาสได้เดินทางไปนิเทศก์งานยังสถานที่ฝึกๆจริง อาจหยิบยกปัญหาดังกล่าวมาเป็นหัวข้อหารือเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา เป็นต้น

- ปัญหาด้านทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาใดก็ตามที่เกิดหากผู้ประสมมีทักษะแก้ไขปัญหา คำพูดเพียงคำเดียวก็อาจคลี่คลายปัญหาลงได้ไม่มากนักน้อย ดังที่ได้กล่าวถึงปัญหาในสถานการณ์ก่อนหน้านี้ ที่มีผู้สอนมากกว่า 1 คน ทั้งที่เป็นการสอนเรื่องเดียวกันแต่มีความแตกต่างของตำแหน่งการจัดวางอาหารหรือแม้แต่กรณีที่นักศึกษาได้รับผิดชอบบริการเสิร์ฟในห้องอาหารและมีการร้องขอบริการพิเศษนอกเหนือจากที่ได้จองไว้อย่างกะทันหัน แม้ว่าสิ่งที่นักศึกษาต้องทำเป็นอันดับแรกคือการแจ้งให้ผู้ดูแลหรือผู้จัดการทราบ แต่ในเวลานั้นไม่มีผู้ดูแลหรือผู้จัดการอยู่ในบริเวณนั้น และนักศึกษาจึงจำเป็นต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ได้ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีโดยไม่ถือว่าเป็นการปฏิบัติงานโดยพลการ ด้วยเหตุนี้การฝึกให้นักศึกษารู้จักการแก้ปัญหา นอกเหนือจากการให้นักศึกษาได้ฝึกฝนผ่านการทำกิจกรรมเสริมต่างๆ แล้ว หลักสูตรอาจต้องสร้างสถานการณ์จำลองแล้วให้นักศึกษาได้ฝึกแก้ปัญหาในรายวิชาต่างๆ



3) ปัญหาด้านการใช้ชีวิต

- ปัญหาการโดยสารรถสาธารณะ ทักษะและประสบการณ์ชีวิตเป็นสิ่งจำเป็นต่อคนทุกเพศทุกวัยเลยก็ว่าได้ การใช้ชีวิตประจำวันที่มีความสะดวกสบายเมื่อกล่าวถึงนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายจะพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เดินทางจากบ้านหรือหอพักมายังมหาวิทยาลัยด้วยรถจักรยานยนต์ แต่เมื่อต้องเดินทางและใช้ชีวิตในประเทศญี่ปุ่น นักศึกษาจึงจำเป็นต้องใช้บริการรถสาธารณะ เช่น รถไฟหรือรถบัสเมื่อเดินทางถึงครั้งแรก นักศึกษาจึงมีความกังวลใจค่อนข้างมาก ยกตัวอย่างปัญหาที่พบ เช่น ด้วยความตื่นเต้น ประหม่าทำให้ไม่สามารถอ่านป้ายหรือทราบทิศทางได้แม้จะมีอักษรโรมันกำกับอยู่ก็ตาม ซึ่งทำให้เกิดการหลงทางและนักศึกษาไม่ทราบว่าต้องทำอะไร ในกรณีนี้มีนักศึกษาได้หลงทางเป็นระยะเวลาเกือบชั่วโมง ทำให้การนัดเพื่อมารับหมายเกิดการล่าช้า สร้างความกังวลให้แก่ทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างมาก ดังนั้นการศึกษาเส้นทาง การนัดหมายทั้งเวลาและสถานที่นัดพบ เรื่องแบบนี้สามารถฝึกฝนในรายวิชาต่างๆ ได้ เช่น วิชาการอ่าน ให้อ่านป้ายรถไฟ หรืออาจต้องมีการพูดคุยกับสถานประกอบการ เรื่องความยืดหยุ่นกรณีที่เกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้นในครั้งแรก

- ปัญหาการใช้ชีวิตประจำวัน แน่แน่นอนว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น การเปลี่ยนที่อยู่อาศัย ทุกคนต้องอาศัยระยะเวลาในการปรับตัวจะเร็วหรือช้าก็ขึ้นอยู่กับบุคคล ในการคัดเลือกนักศึกษา ก่อนเดินทางไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพในประเทศญี่ปุ่น หลักสูตรไม่ได้สำรวจหรือสอบถามไปถึงความสามารถด้านอื่นมากนัก เช่นความสามารถในการทำอาหารเป็นต้น ในกรณีที่เป็นนักศึกษาฝึกงาน บางสถานประกอบการจะมีอาหารเลี้ยงพนักงานด้วย บางแห่งเลี้ยงอาหาร 2 มื้อหรือ 3 มื้อแล้วแต่การเข้า-ออกงาน กรณีที่สถานประกอบการไม่ได้เลี้ยงอาหารหรือวันหยุดนักศึกษาก็ต้องทำอาหารรับประทานเอง หรือการที่ต้องใช้ห้องนอนหรือห้องน้ำร่วมกับผู้อื่น ซึ่งค่อนข้าง

เป็นปัญหาใหญ่สำหรับหลายๆ คน ดังนั้นในการรับสมัครนักศึกษาเพื่อเข้าร่วมโครงการในครั้งต่อไปอาจจะต้องพิจารณาประเด็นเล็กน้อยๆแต่มีความสำคัญเหล่านี้ร่วมด้วย

- ปัญหาการปรับตัวด้านเวลา เนื่องจากเวลาของประเทศไทยกับประเทศญี่ปุ่นห่างกัน 2 ชั่วโมงจึงมีนักศึกษาหลายคนที่ยังต้องอาศัยเวลาในการปรับตัวด้านเวลาในการทำกิจกรรมประจำวันของตนเอง เช่น การตื่นนอน การทานอาหาร เป็นต้น โดยเฉพาะในช่วงสัปดาห์แรกที่ยังจะปรับตัวไม่ทัน เนื่องด้วยหลังจากการเดินทางถึงประเทศญี่ปุ่นแล้ว 1 วัน ผู้ดูแลนักศึกษาฝึกงานของหน่วยงานจะทำการนัดแนะเพื่อปฐมนิเทศและอธิบายรายละเอียดของงานเสมือนนักศึกษาฝึกงานเป็นพนักงานคนหนึ่ง แต่ด้วยความเหนื่อยล้า และยังไม่สามารถปรับตัวด้านเวลาได้ทำให้นักศึกษาตื่นสาย แม้จะตั้งนาฬิกาปลุกแล้วก็ตาม ทำให้ไม่สามารถไปตามเวลานัดหมายได้ ทำให้สถานประกอบการหรือผู้ดูแลไม่ประทับใจนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อย่างไรก็ตามนักศึกษาคควรพิจารณาตนเองหากมีข้อบกพร่องเรื่องการนอนตื่นสาย ควรต้องปรับหรือหาวิธีแก้ไขให้ได้

จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ ประเทศญี่ปุ่น ของนักศึกษาทั้ง 9 คน จะเห็นได้ว่าปัญหาบางอย่างไม่ได้เกิดจากตัวนักศึกษาเพียงฝ่ายเดียว แต่ในฐานะที่เป็นนักศึกษาต้องใส่ใจที่จะเรียนรู้จากประสบการณ์ที่นำมาปรับปรุงพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น เพื่อให้เป็นกำลังที่มีคุณภาพที่จะช่วยกันขับเคลื่อนสังคมและประเทศต่อไป และจากระยะเวลาการฝึกฯ เพียง 3 เดือน นักศึกษาได้เรียนรู้คำศัพท์ใหม่ ได้เรียนรู้ระบบการทำงานของคนญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่น มีพัฒนาการด้านการฟัง พูด อ่าน ได้ดีขึ้นจากการได้ใช้ภาษาในชีวิตประจำวันและการทำงาน นักศึกษาได้รู้และเข้าใจว่าตนมีข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติม เช่นการฝึกพูดและการฝึกฟังได้รู้วาระดับภาษาของตนที่ได้ศึกษาไป 3 ปีกว่าๆ นั้นที่แท้จริงแล้วอยู่ในระดับใด ควรต้องพัฒนาอย่างไร



และตระหนักว่าตนเองยังต้องมีความตั้งใจและพยายามให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอในการประกอบอาชีพในอนาคต

แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน

ความต้องการของสถานประกอบการในประเทศญี่ปุ่นที่ทางหลักสูตรได้ส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่าผู้ประกอบการมีความต้องการคนที่มีทักษะด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความกระตือรือร้นตลอดเวลาในการเรียนรู้และการทำงาน นักศึกษาที่มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์และนักศึกษาที่มีความยืดหยุ่น มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์เองได้ มากกว่านักศึกษาที่มีความรู้ด้านภาษาที่ดีเพียงอย่างเดียว จากการประเมินของสถานประกอบการและปัญหาที่เกิดกับนักศึกษาระหว่างการฝึกฯ หลักสูตรอาจต้องปรับแนวทางเพื่อให้ทักษะด้านภาษาควบคู่กับทักษะด้านการปฏิบัติงานของนักศึกษาดีขึ้นและตรงกับความต้องการดังนี้

ช่วงต้น เมื่อนักศึกษาเข้ามาศึกษาในหลักสูตรแล้ว ต้องให้ทราบเป้าหมายและวางแนวทางในการเรียนของตนเอง มีการจัดการให้มีการเรียนรู้เพื่อให้ถึงเป้าหมายนั้น หลักสูตรมีหน้าที่ทำให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของการเรียน จัดบรรยากาศการเรียนการสอนหรือจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อให้เกิดแรงกระตุ้น และให้สามารถกลับมาทบทวนและติดตามผลที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้และต่อเนื่องหรือไม่อย่างไร หัวข้อหลักที่ควรให้ความสำคัญในช่วงต้นนี้ เช่น กิจวัตรประจำวันที่เกี่ยวข้องกับการเรียนและการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น ระเบียบวินัย การรักษาเวลา ความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นต้น

ช่วงกลาง การติดตามพัฒนาการของนักศึกษาต่อจากช่วงต้นอย่างต่อเนื่อง เพิ่มหรือสอดแทรก หรือจัดกิจกรรมที่นักศึกษาต้องทำร่วมกับผู้อื่นเพิ่มขึ้น

จากช่วงต้น เช่น การสร้างจิตสำนึกในเรื่องต่างๆ ทั้งต่อตนเอง ผู้อื่นและสังคม จัดรูปแบบการเรียนหรือสร้างสถานการณ์ที่ต้องปฏิบัติร่วมกับผู้อื่น การมีปฏิสัมพันธ์และการทำความรู้จักคนต่างเพศ ต่างวัย ต่างสถานะเพื่อให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ เข้าใจในตัวตน ความรู้สึกนึกคิด วิธีการคิด ของแต่ละบุคคลเพื่อให้เข้าใจในความหลากหลายของมนุษย์และสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้อย่างฉลาด และเพิ่มเนื้อหาสิ่งที่เป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงหรือทักษะที่จำเป็น

ช่วงปลาย ทบทวนและติดตามสิ่งที่ได้ปฏิบัติในช่วงต้นและช่วงกลาง เพิ่มการเรียนรู้แบบจำเพาะเจาะจงให้เชี่ยวชาญให้มากที่สุด เสริมสร้างพลังการเรียนรู้การบูรณาการ ให้ฝึกทดลองปฏิบัติจริงในสถานการณ์ที่หลากหลายทั้งในชั่วโมงการเรียน ชั่วโมงกิจกรรม กิจกรรมภาคสนามอื่นๆ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะและให้นักศึกษาเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริงด้วยตนเอง ให้ได้ลองประสบและแก้ไขปัญหาในหลายรูปแบบ โดยหลักสูตรต้องให้นักศึกษาทำการประเมินตนเอง จัดการรับฟังการแสดงความคิดเห็น เพื่อรับฟังข้อวิพากษ์จากเพื่อนและอาจารย์ในแต่ละกิจกรรม

บทสรุป

ตามที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น จุดประสงค์รายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น คือการให้ผู้เรียนได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อพัฒนาตนให้มีศักยภาพและคุณภาพในการประกอบอาชีพในอนาคต แม้จะเป็นเพียงรายวิชาหนึ่งในหลักสูตรแต่ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ารายวิชาอื่น เพราะทำให้นักศึกษาทราบว่าต้องพัฒนาตนอย่างไร และสะท้อนให้เห็นว่าหลักสูตรควรต้องพัฒนาการสอนภาษาไปในรูปแบบและทิศทางใด ซึ่งจากความพยายามของหลักสูตรในการปรับปรุงระบบ รูปแบบ และเพิ่มแนวทางในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา



ตลอดระยะเวลาที่จัดการศึกษา และจากผลการประเมินจากสถานประกอบการ หรือหน่วยงานต่างๆ พบว่าคุณภาพของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลางถึงดีทั้ง ในส่วนทักษะด้านภาษาและทักษะด้านการปฏิบัติงาน สมรรถนะด้านภาษาของ นักศึกษาที่หลักสูตรยังต้องเพิ่มทักษะทั้ง 4 ด้านให้ดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทักษะการฟังและ การพูด ส่วนสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานก็ยังคงพัฒนาอีก หลายข้อ โดยต้องมีการให้ฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างให้เป็นนิสัยติด ตนและผสมผสานเข้ากับการใช้ชีวิตให้เป็นกิจวัตร จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วย ความราบรื่น ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาหรือ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษารวมถึงสถานประกอบการ

เอกสารอ้างอิง

- ผกาทิพย์ สกกุลครู. (2550). *การศึกษาภาษาและวัฒนธรรมญี่ปุ่นในโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลง*(เอกสารหลังการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ เครือข่ายญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย). ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ.
- มัสลีโอะ โนริอากิ,คาซุคิ ยาสุเคะ. (2010). รายงานการปฏิบัติจริงการทำเวิร์กช็อปที่เน้นการทำงานร่วมกันระหว่างอาจารย์ชาวไทยและชาวญี่ปุ่น. *วารสารเจแปนฟาวนด์เดชั่น กรุงเทพฯ*. ฉบับที่ 7, หน้า 87.
- ยุพิน จันทรเรืองและคณะ. (2552), *ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2550-2551*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วิจิตร อวระกุล. (2542). *เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ:กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์. (2546). *สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า: การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษากายใน ระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- อดุลย์ วังศรีคุณ. (2558). *การศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21 : ผลผลิตและแนวทางการพัฒนา*. ตัวอย่างบทความวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563, จากเว็บไซต์: <http://graduate.psu.ac.th/pdf/service/journalExample2.pdf>



- อุจิยามะ จิชิโร. (2009). ความรู้สึกของอาจารย์ชาวไทยที่ทำงานร่วมกับชาวญี่ปุ่น. วารสารเจแปนฟาวน์เดชันกรุงเทพฯ. ฉบับที่ 6, หน้า 137.
- ฮิโรโกะ นิชิเดะ. (2551). เคล็ดลับและมารยาทในการทำงาน. แปลโดย กิ่งดาว ไตรยสุนันท์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ภาษาและวัฒนธรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).